

KLIENT NA SZEZLONGU

OD KILKU LAT ROŚNIE LICZBA KLIENTÓW BANKÓW PRZENOSZĄCYCH KONTA OSOBISTE W POSZUKIWANIU NAJKORZYSTNIEJSZYCH ROZWIĄZAŃ. CZY BIEŻĄCY ROK POTWIERDZI TEN KILKULETNI TREND? NOWA PROPOZYCJA CRÉDIT AGRICOLE MA SZANSĘ SIĘ DO TEGO PRZYCZYNIĆ

JUDYTA BALCERZAK

Niestety, niewielu Polaków zdaje sobie sprawę, że przeniesienie konta do innego banku wcale nie musi być biurokratyczną drogą przez mękę. Wystarczy tę czynność zlecić bankowi, w którym zamierzamy otworzyć nowy rachunek osobisty. W 2015 r. z tej drogi rozstania się z bankiem, którego usług nie akceptujemy, skorzystało niemal 37 tys. Polaków. Dla porównania, w 2010 r. na taki krok zdecydowało się, jak wynika z danych

Związku Banków Polskich, niespełna 13 tysięcy osób, rok później niewiele ponad 16 tysięcy, a w 2014 r. niespełna 17,5 tysiąca osób, czyli o 600 mniej niż rok wcześniej. Regres w liczbie przenoszonych kont mógł oznaczać, że banki okopały się na swoich pozycjach. Tymczasem ubiegły rok okazał się wyjątkowy, bo konto osobiste zmieniło w tym okresie więcej osób niż łącznie w latach 2013-2014 i blisko trzy razy więcej niż w 2010 r.

Skąd ten nagły skok? Odpowiedź na to pytanie nie jest trudna. Zwięk-

szenie aktywności klientów w tej dziedzinie nastąpiła w 2015 r., w tym samym czasie, gdy na rynku pojawiła się oferta Crédit Agricole, który po pierwsze, zaproponował klientom bardzo dobre konto, a po drugie, dawał możliwość otrzymania premii 1000 zł, w tym 100 zł za przeniesienie konta. Efekt? Tylko w ostatnich trzech miesiącach ubiegłego roku Polacy przenieśli więcej kont osobistych niż w całym 2014 r. Większość wybrała Crédit Agricole, do którego trafiło aż 61 proc. wszystkich kont przenie-



klientów. Spory wpływ na zmianę banku mają takie czynniki, jak niemiła obsługa, nieatrakcyjna oferta, mała sieć bankomatów.

A jeśli tak, to można się spodziewać, że ten rok będzie rekordowy pod względem liczby klientów, którzy

Tylko w ostatnich trzech miesiącach ubiegłego roku Polacy przenieśli więcej kont osobistych niż w całym 2014 r.

zdecydują się na zmianę banku. Być może, choć trudno to jeszcze dzisiaj przesądzać, że znowu przyczyni się do tego Crédit Agricole, który w maju br. zaproponował za przeniesienie konta premię w wysokości 250 zł. Rzecz jednak nie w samej premii, bo konto Crédit Agricole daje więcej. Po pierwsze, klienci mogą bezpłatnie korzystać z bankomatów nie tylko w Polsce, ale na całym świecie, co dla coraz chętniej i częściej podróżujących za granicę Polaków stało się bardzo istotną wartością. Poza tym, posiadacz konta PROSTOoszczędzającego PLUS ma także dostęp do wygodnej i zdobywającej coraz większą popularność usługi systematycznego oszczędzania CASaver i wreszcie może korzystać z niższych cen w największym w Polsce Klubie Rabatowym. Ponadto klienci Crédit Agricole mogą korzystać z nowoczesnej bankowości mobilnej, za którą użytkownicy przyznali bankowi aż 4,5 gwiazdki w pięciostopniowej skali.

Specjaliści Crédit Agricole przygotowujący konto PROSTOoszczędzające PLUS dobrze odrobili lekcję, bo flagowy produkt tego banku jest bezpłatny (o ile miesięczne wpływy wynoszą 1500 zł), co jest warunkiem niezbędnym dla 89 proc. klientów, a jego właściciele nie płacą za korzystanie z wydanej do niego karty, co za istotne dla konta osobistego uważa 76 proc. klientów.

sionych w całym 2015 r. Tymczasem jeszcze w 2013 r. do Crédit Agricole trafiło 3,3 proc. przenoszonych kont, a w 2014 r. niewiele ponad 25 proc.

Padnie rekord?

Preferencje polskich klientów banków są jednoznaczne. Jak wynika z badań TNS OBOP, Polacy zmieniają konto osobiste przede wszystkim pod wpływem kuszącej propozycji przedstawionej przez konkurencję. Tak twierdzi 74 proc. respondentów, natomiast wysokie ceny i prowizje są powodem zmiany banku dla 60 proc.

Bank sam Cię przeniesie

Ogromnym atutem ostatniej propozycji Crédit Agricole jest również zwolnienie klientów z całego procesu przenoszenia konta. Polscy klienci są, na tle innych europejskich rynków, dość konserwatywni, a co ważniejsze, boją się biurokracji, która nieodłącznie kojarzy im się z przeniesieniem konta osobistego. Dość powiedzieć, że co czwarty klient, który myśli o przeniesieniu konta do konkurencyjnego banku, ostatecznie się ze swojego zamiaru wycofuje, właśnie pod wpływem strachu przed konfrontacją z bankową biurokracją. Crédit Agricole ten strach znosi, bo cały ciężar tego niełatwego procesu bierze na swoje barki bank. Właśnie ta zmiana filozofii każe przypuszczać, że rok 2016 będzie pod względem liczby przenoszonych kont rekordowy.

Konto Crédit Agricole ma jeszcze jeden istotny atut, dotychczas nieznaną na polskim rynku bankowym – gwarancję satysfakcji. Jeśli po sześciu miesiącach korzystania z konta PROSTOoszczędzającego PLUS klient stwierdzi, że nie spełnia ono jego wymagań, może zdecydować się na zamknięcie konta i przeniesienie pieniędzy do innego banku. Na pożegnanie otrzyma... 100 zł!

Warto podkreślić jeszcze jedną rzecz. Przygotowując odnowione konto PROSTOoszczędzające PLUS, Crédit Agricole zadbał nie tylko o nowych klientów, ale także – co w Polsce, nie tylko w wypadku rynku bankowego, nadal jest rzadkością – o dotychczasowych. „Starzy” użytkownicy tego konta także mogą teraz bezpłatnie korzystać z bankomatów na całym świecie.

Konto PROSTOoszczędzające PLUS jest promowane bardzo dobrą, „klimatyczną” kampanią, w której nie ma tak częstej na naszym rynku nachalności i epatowania ceną, jest natomiast subtelność, piękna muzyka i humor. Konto Crédit Agricole i jego promocja mają, moim zdaniem, wszelkie szanse, aby walnie przyczynić się do pobicia ubiegłorocznego rekordu w liczbie przenoszonych kont bankowych. ■